



# ADMINISTRATEUR FONCTIONNEL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

**Poste de catégorie A (Ingénieur)**

**Ouvert aux personnels contractuels uniquement.**

Contrat de mission à durée déterminée de 3 ans

**Rémunération** : Selon expérience

Date de prise de fonctions : Septembre 2023

L'Université Toulouse Capitole recrute pour renforcer sa direction générale des services un Administrateur fonctionnel Customer Relationship Manager (CRM)

## PRÉSENTATION DE L'UNIVERSITÉ

Issue d'une longue tradition universitaire, l'Université Toulouse Capitole est devenue au premier janvier 2023 un Établissement public expérimental.

Ce nouvel établissement regroupe, à ce jour , les composantes suivantes : Faculté de droit et science politique, Toulouse School of Management, Faculté d'Administration et Communication, Faculté d'informatique, IUT de Rodez, et deux établissements composantes : Toulouse School of Economics et Sciences po Toulouse.

Avec près de 20 000 étudiants, ses 700 enseignants-chercheurs et 600 personnels administratifs contribuent à son rayonnement.

Son ambition : créer un pôle de recherche pluridisciplinaire et international, développer des partenariats locaux et internationaux, promouvoir l'innovation pédagogique et favoriser l'attractivité du site universitaire toulousain.

## MISSIONS

Vous serez garant du bon fonctionnement du CRM.

Vous interviendrez sur :

- L'accompagnement des utilisateurs,
- L'animation des référents CRM
- L'amélioration continue de l'interface de l'outil

Votre connaissance des potentialités de l'outil, votre compréhension rapide des besoins des directions vous permettent de proposer des solutions fonctionnelles et techniques adaptées aux besoins des utilisateurs.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Gérer les utilisateurs et les niveaux d'accès : création des comptes, paramétrage des droits et clôture de comptes
  - Prendre des arbitrages transversaux, notamment concernant les pratiques d'utilisation ou les fonctionnalités attendus
  - Mise en place d'actions d'accompagnement et de formation des utilisateurs, information sur les nouvelles fonctionnalités et les mises à jour
  - Organisation, coordination et animation des utilisateurs
  - Rédaction et mise à jour de la documentation
  - Appui à l'évolution de l'outil, au côté de la Direction des Systèmes d'Information et des Usages
- Digitaux : analyse des besoins métier, proposition d'évolutions fonctionnelles
- Contrôler la qualité des données : définition et diffusion des règles de saisie, contrôle de la qualité via les outils de reporting

## COMPÉTENCES REQUISES

- Les savoirs et savoir-faire :
  - Administration fonctionnelle
  - Conduite de projet de transformation (grandes structures)
  - Utilisation et de déploiement d'outils de gestion
  - Connaissance du fonctionnement de l'enseignement supérieur
  - Bonnes qualités de communication écrites comme orales
  - Maîtrise les outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, ...)
- Les savoir-être :
  - Réactivité
  - Force de proposition
  - Rigueur et précision
  - Persévérance
  - Poste transverse
  - Analyse et synthèse
  - Travail en équipe
  - Persuasif et déterminé

## POINTS FORTS

- Contribution à des projets structurants et motivants.
- Travail au sein d'une équipe engagée et solidaire au bénéfice des usagers.
- Formation des personnels
- Restauration collective
- Prise en charge partielle des frais de transports

## CONDITIONS D'EXERCICE FAVORABLES

- 41 jours de congés + 15 jours de RTT pour année complète à temps plein
- Compte Epargne Temps
- Télétravail possible
- Cadre de travail en centre-ville avec parking
- Transports en commun à proximité
- Activités sportives variées

## POSTULER

La candidature (**lettre de motivation et *curriculum vitae***) sera envoyée par courriel avant le 20/08/2023 à la Direction des Ressources Humaines, à l'adresse : [utcapitolerecrute@ut-capitole.fr](mailto:utcapitolerecrute@ut-capitole.fr) en indiquant dans l'objet DGS ADMINISTRATEUR FONCTIONNEL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT 2023-1249008

### Renseignements



Directeur General des services

Frederic FAISY

05 61 63 35 24 / [frederic.faisy@ut-capitole.fr](mailto:frederic.faisy@ut-capitole.fr)